LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *SOFTWARE* C-MULTI @CESS X-PLORER (Cm@X) DALAM MENUNJANG KINERJA PERUSAHAAN DI PT. PLN (PERSERO) UPJ BANDUNG TIMUR

ADE SRI PUTIH
1.05.03.048

Telah disetujui dan disahkan di Bandung sebagai Skripsi pada tanggal:

23 Juli 2007

Mengetahui :

Pembimbing

Lusi Melian, S.Si, MT

NIP. 4127.70.26.003

Ketua Jurusan	Dekan Fakultas
Manajemen Informatika	Teknik dan Ilmu Komputer
Yasmi Afrizal, S.Kom, M.Kom	Prof. Dr. Ir. H. Ukun Sastraprawira, MSc
NIP. 4127.70.26.011	NIP. 4127.70.006

LEMBAR PENGUJIAN

ANALISIS KUALITAS DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *SOFTWARE* C-MULTI @CESS X-PLORER (Cm@X) DALAM MENUNJANG KINERJA PERUSAHAAN DI PT. PLN (PERSERO) UPJ BANDUNG TIMUR

ADE SRI PUTIH
1.05.03.048

Telah diuji dan disetujui di Bandung sebagai Skripsi pada tanggal:

23 Juli 2007

Mengetahui :

Penguji 1,	Penguji 2,
Lusi Melian, S.Si, MT	Dadang Munandar., M.Sc
NIP. 4127.70.26.003	NIP. 4127.70.26.019

Penguji 3,

Diana Efendi, ST

NIP. 4127.70.26.013

LEMBAR PERJANJIAN KEASLIAN

Penyusun menyatakan bahwa penulisan hasil laporan tugas akhir / skripsi berdasarkan penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari penulis sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan programming yang tercantum sebagai bagian dari laporan tugas akhir / skripsi. Jika terdapat karya orang lain, penyusun akan mencantum sumber secara jelas.

Demikian pernyataan ini, jika ternyata terbukti melakukan pelanggaran, maka penyusun siap dan bersedia menerima sanksi berdasarkan ketentuan akademik.

Penyusun

(Ade Sri Putih)

NIM. 1.05.03.048

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdullilahi Rabbil'alamin, puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Illahi Rabbi. Tidak ada kemampuan dan kekuatan melainkan dengan pertolongan-Nya. Setiap langkah yang Penulis jalani tak lepas dari petunjuk-Nya. Laporan Skripsi ini merupakan sebuah karya yang sangat sederhana dan jauh dari sempurna yang telah berhasil Penulis selesaikan. Karena Allah-lah sumber dari kesempurnaan dan segala ilmu pengetahuan.

Laporan Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Jurusan Manajemen Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung. Adapun judul yang diambil dalam laporan Skripsi ini adalah **" Analisis Kualitas dan Kepuasan Pengguna *Software* C-Multi @cess X-plorer (Cm@X) dalam Menunjang Kinerja Perusahaan di PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Timur".**

Laporan Skripsi ini khusus penulis persembahkan untuk kedua orangtua tercinta (**Mami** dan **Papi**) dan seluruh keluarga besar yang tak henti-hentinya selalu mencurahkan do'a, kasih sayang dan dukungan baik moril maupun materil demi tercapainya cita-cita Penulis. Terima kasih banyak atas semuanya.

Selama penyusunan laporan Skripsi ini, Penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Perkenankanlah Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Eddy Suryanto Soegoto, M.Sc, selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia Bandung;
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Ukun Sastraprawira, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia;
3. Bapak Yasmi Afrizal, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia;
4. Ibu Lusi Melian, S.Si,MT, selaku dosen pembimbing dan dosen wali MI-1 yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan pengarahan kepada penulis serta terimakasih atas pinjaman buku-bukunya;
5. Pak Dadang Munandar., M.Sc, selaku dosen pengguji satu terima kasih atas masukan-masukannya sehingga membuat laporan skripsi ini mendekati sempurna;
6. Ibu Diana Effendi, ST, selaku dosen pengguji dua terima kasih atas saran dan kritikan yng membangun sehingga laporan skripsi ini terselesaikan;
7. Seluruh Staff Dosen dan Sekretariat Jurusan Manajemen Informatika Universitas Komputer Indonesia;
8. Bapak Nana Suryana, S.E., M.M., selaku Supervisor PP & SAR yang telah memberikan ijin dan bantuannya kepada penulis;
9. Bapak Elan selaku pembimbing 1 di lapangan terima kasih atas waktu dan masukan-masukannya;
10. Bapak Dhani Hamdani selaku pembimbing 2 di lapangan yang telah banyak memberikan masukan dan bantuan yang sangat berarti kepada penulis;

11. Seluruh karyawan dan para staf PT. PLN (Persero) yang tidak dapat disebutkan satu persatu, Terima Kasih atas bantuan kesdediaannya mengisi kuesioner yang diajukan penulis disela-sela kesibukan rutinitas perjaannya;

Selain pihak-pihak dari lingkungan Universitas dan perusahaan tempat diadakannya Penelitian. Tak bisa dilepaskan peran orang-orang terdekat Penulis, dengan ketulusan dan kerendahan hati Penulis mengucapkan terima kasih banyak atas semua dorongan dan motivasi yang telah diberikan selama ini, kepada :

1. **Enon….**Kakakku tersayang terimakasih atas do'a kasih sayang dan perhatianya serta kerelaannya untuk selalu mendegarkan keluh kesah jeni, "*jeni bangga mempunyai kakak seperti Enon karena buat jeni Enon bukan hanya menjadi kakak tetapi teman dan bahkan bisa menggantikan Mami dan Papi* " ;
2. **Anis…..**Adikku tersayang "*maaf jeni selalu ninggalin rumah dan gak bisa nemenin Anis belajar setiap hari….Insya Allah setelah jeni lulus akan meluangkan waktu buat anis"*;
3. **Ne, Om, Tente isah, tante ani, & tante mae tersayang …..**Makasih jen gak bisa membalas kasih sayang do'a serta dukungan dan motivasi baik moril mupun materil;
4. **Aa……**Makasih kebahgiaan, ketenangan, motivasi, dukungan dan do'a-do'anya "*de yakin ada hikmah dibalik semua ujian yang kita rasakan tinggal bagaimana kita menanggapinya* ";
5. **Wie, Renny, Nenden, Nia, Adiku Yeni, Tita, Leli, Widi…..,** terimaksih atas warna, keceriaan, kekompakan ditengah-tengah kosan "*Sejauh apa pun jarak*

yang memisahkan kita hubungan persaudaraan kita tidak akan putus……forever ";

6. **Lina……..**Makasih atas pinjaman printernya serta dukungan dan do'anya
7. **Teh Rahma.....**Makasih yach ketritnya "*Lanjutkan perjuanganmu belum berakhir*";
8. **Sahabat-sahabat terdekat** penulis Ocep, Hilman, Erna, Pipit, Ia, Putih,Yani, Ucan, Anya, Ai, Rani, Irma, Ninis, Pupunk, Restu, *Berjuang terus kita pasti lulus tahun ini, dibalik kesusahaan pasti ada kemudahan dan kebahagiaan yang memanti*";
9. Kelas Mi-1 Angkatan 2003 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu;
10. **Andri……**Maksih atas kesediaannya singgah kekosan ade dan pinjaman *Software* SPSSnya;
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang secara langsung atau pun tidak langsung yang turut membantu penyelesaian skripsi ini.

Pada akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi rekan-rekan sekalian.

Bandung, Juli 2007

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

LEMBAR PENGUJIAN ..... **ii**

LEMBAR PERJANJIAN KEASLIAN ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Identifikasi Masalah 2

1.3. Batasan Masalah 3

1.4. Maksud dan Tujuan 3

1.4.1. Maksud 3

14.1. Tujuan 4

1.5. Metodelogi Penelitian 4

1.5.1. Teknik Pengumpulan Data 5

1.5.2. Metode Anaisisa Data 6

1.6. Sistematika Penulisan 6

BAB II LANDASAN TEORI **8**

2.1. Teori Sistem Informasi 8

2.1.1. Pengertian Sistem 8
2.1.2. Pengertian Informasi 8
2.2. Teori Kualitas 9
2.3. Kualitas Software (perangkat lunak) 11
2.4. Teori Prilaku Konsumen 13
2.5. Metode Penarikan Sampel dan Pengukuran 15
2.5.1. Kegunaan Metode Penarikan Sampel 15
2.5.2. Tahap-tahap dalam Survei Sampel 17
2.5.3. Teknik Sampling 19
2.5.4. Jenis-jenis Ukuran 21
2.5.6. Skala Likert 22
2.6 Populasi dan Sampel 23
2.6.1. Populasi 23
2.6.2 Ukuran Sampel 24
2.7. Metode Pengolahan Data Statistik 25
2.7.1. Validitas 25
2.7.2. Reliabilitas 27
2.7.3. Central Tendency 29
2.7.4. Korelasi 32
BAB III ANALISIS KASUS 38
3.1. Sejarah Berdirinya PT. PLN (Persero) 38
3.1.1. Visi, Misi, dan Filosofi 41
3.1.2. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) 42
3.2. Uraian Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab 43

3.3. Aktivitas Perusahaan dan Sistem Informasi yang Sedang Berjalan 47
3.4. Struktur Menu Aplikasi 48
3.4.1. Tampilan Tombol 48
3.4.2. Tampilan Menu 50
3.4.3. Tampilan Menu Report 54
3.5. Program Aplikasi 55
3.6. Konfigurasi Hardware 55
3.7. Tampilan Menu C-Multi @csess X-plorer (Cm@X) dan Petunjuk Pemakaian 57
BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL ANALISIS 68
4.1. Pengembangan Model dan Hipotesis Penelitian 68
4.1.1. Identifikasi Variabel Penelitian 68
4.1.1.1. Identifikasi Variabel Independen 68
4.1.1.2. Identifikasi Variabel Dependen 70
4.1.2. Model Penelitian dan Hipotesis Penelitian 71
4.2. Pengumpulan dan Pengolahan Data 77
4.2.1. Identifikasi Kebutuhan Data dan Sampel Penelitian 77
4.2.1.1. Identifikasi Kebutuhan Data 77
4.2.1.2. Identifikasi Sampel Penelitian 77
4.2.2. Perancangan dan Penyebaran Kuesioner 78
4.2.2.1. Perancangan dan Penyebaran Kuesioner Awal 78
4.2.2.2. Uji validitas dan Reliabilitas 78
4.2.2.2.1. Uji Validitas 79

4.2.2.2.2. Uji Reliabilitas 84
4.3. Klasifikasi Skor dan Tingkat Kepuasan 88
4.3.1. Klasifikasi Skor 88
4.3.3. Tingkat Kepuasan 90
4.4. Analisis Hasil Pengolahan Data 92
4.4.1. Analisis Statistika Deskriptif 92
4.4.1.1. Analisis Statistika Deskriptif Variabel Independen (Kualitas *Software)* 93
4.4.1.2. Analisis Statistika Deskriptif Variabel dependen (Kepuasan Konsumen atau Pengguna (*user*)*)* 99
4.4.2. Analisis Korelasi antara Variabel Idependen (X) dan Varibel Dependen (Y) 103
4.4.2.1. Korelasi X dan Y Secara Umum 103
4.4.2.2. Korelasi *Correcness* dan Y 106
4.4.2.3. Korelasi *Reliability* dan Y 109
4.4.2.4. Korelasi *Efficiency* dan Y 111
4.4.2.5. Korelasi *Integrity* dan Y 114
4.4.2.6. Korelasi *Usability* dan Y 116
4.4.2.7. Korelasi *Mobilitas Data* dan Y 119
4.5. Analisis Hipotesis Penelitian 121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 126
5.1. Kesimpulan 126
5.2. Saran 127
5.2.1. Saran untuk Penelitian Selanjutnya 122

DAFTAR PUSTAKA..... xvi

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. *Persamaan 2.1* 32

Gambar 2.2. *Persamaan 2.2* 33

Gambar 2.3. *Hubungan negatif dua variabel* 35

Gambar 2.4. *Hubungan searah dua variabel* 36

Gambar 2.5 *Koefisien korelasi nol* 37

Gambar 3.7. Menu Report 54

Gambar 3.8. *Userid* dan *Pasaword* 57

Gambar 3.9. Tampilan Utama C-Multi @cess X-plorer (Cm@x) 58

Gambar 3.10. Tampilan Menu Informasi C-Multi @cess X-plorer (Cm@x) 59

Gambar 3.11. Tampilan Menu Pelayanan C-Multi @cess X-plorer (Cm@x) 59

Gambar 3.12. Tampilan Menu Utility C-Multi @cess X-plorer (Cm@x) 60

Gambar 3.13. Tampilan Menu Laporan C-Multi @cess X-plorer (Cm@x) 60

Gambar 3.14. Informsi Data Induk langganan C-Multi @cess X-plorer (Cm@x) 61

Gambar 3.15. Bukti-bukti Pembayaran C-Multi @cess X-plorer(Cm@x) 62

Gambar 3.16. Informasi Rekening Tunggakan dan Berjalan C-Multi@cess X-plorer (Cm@x) 63

Gambar 3.17. Pelayanan Pengaduan C-Multi @cess X-plorer (Cm@x) 64

Gambar 3.18. Pelayanan Pasang Baru/Rubah Daya/Pesta C-Multi @cess X-plorer (Cm@x) 65

Gambar 3.19. Laporan Permintaan Perubahan Daya C-Multi @cess X-plorer (Cm@x) 66

Gambar 3.20. Laporan Agenda Permintaan Penyambungan Baru

C-Multi @cess X-plorer (Cm@x) 67

Gambar 4.1. Model Penelitian Secara Umum 71

Gambar 4.2. Model Penelitian Dimensi *Correctness* dikaitkan dengan Dimensi *Loyalty* dan *Switch* 73

Gambar 4.3. Model Penelitian Dimensi *Reliability* dikaitkan dengan Dimensi *Loyalty* dan *Switch* 73

Gambar 4.4. Model Penelitian Dimensi *Efficiency* dikaitkan dengan Dimensi *Loyalty* dan *Switch* 74

Gambar 4.5. Model Penelitian Dimensi *Integrity* dikaitkan dengan Dimensi *Loyalty* dan *Switch* 75

Gambar 4.6. Model Penelitian Dimensi *Usability* dikaitkan dengan Dimensi *Loyalty* dan *Switch* 75

Gambar 4.7. Model Penelitian Dimensi *Mobilitas Data* dikaitkan dengan Dimensi *Loyalty* dan *Switch* 76

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Variabel-variabel Manifes
Pembentuk Variabel Independen Kualitas *Software* 70
Tabel 4.2. Variabel-variabel manifes pembentuk
Variabel Dependen Kepuasan Pengguna 71
Tabel 4.3. *Correlations Variabel X (Independen)* 81
Tabel 4.4. *Correlations Variabel Y* 83
Tabel 4.5 *Item Total Statistik variabel X* 85
Tabel 4.6 *Reliability Statistik variabel X* 85
Tabel 4.7 *Scale Statistik variabel X* 85
Tabel 4.8. *Item Total Statistik variabel Y* 86
Tabel 4.9. *Reliability Statistik variabel Y* 87
Tabel 4.10.*Scale Statistik variabel Y* 87
Tabel 4.11.Klasifikasi Skor 88
Tabel 4.12.Perhitungan Tingkat Kepuasan Pengguna 90
Tabel 4.13.Statistik Dekriptif Variabel Independen
(Kualitas *Software*) 93
Tabel 4.14.Statistik Dekriptif Variabel Dependen
(Kepuasan Pengguna) 100
Tabel 4.15. Korelasi Variabel X dan Variabel Y Keseluruhan 103
Tabel 4.16. Korelasi Dimensi *Correcness* dan Variabel Y Keseluruhan 106
Tabel 4.17.Korelasi Dimensi *Reliability* dan Variabel Y Keseluruhan 109
Tabel 4.18. Korelasi Dimensi *Efficiency* dan Variabel Y Keseluruhan 111
Tabel 4.19. Korelasi Dimensi *Integrity* dan Variabel Y Keseluruhan 114

Tabel 4.20. Korelasi Dimensi *Usability* dan Variabel Y Keseluruhan 116

Tabel 4.21. Korelasi Dimensi *Mobilitas Data* dan Variabel Y Keseluruhan..... 119

Tabel 4.17. Korelasi Dimensi *Integrity* dan Variabel Y Keseluruhan..... 110

Tabel 4.18. Korelasi Dimensi *Usability* dan Variabel Y Keseluruhan 112

Tabel 4.19. Korelasi Dimensi *Mobilitas Data* dan Variabel Y Keseluruhan..... 115

DAFTAR PUSTAKA

[1] Cochran, William G., ***Teknik Penarikan Sampel,*** UI-Press, Jakarta, 1991

[2] Eko Indrajit Richardus, 2004, ***Kiat memilih Software,*** Http://www.ebizzasia.com/0218-2004/q&a,0218.html.

[3] Irianto Agus, ***Statistik Konsep dan Aplikasinya,*** Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2004.

[4] Gaspersz, ***Meeting The Need of Customer***, Jurnal Of Merketing, 1997.

[5] Jogiyanto, ***Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis,*** Andi Offset, Yogya, 1991.

[6] Nazir, Moh., Ph. D, ***Metodelogi Penelitian,*** Ghalia Indonesia, Jakarta Timur, 1983

[7] Parasuraman, A., Zeithmal, Valarie A., and Berry, Leonard L., ***A Conseptual Model Of Service Quality and Its Implication For Future Research***, Jurnal Of Marketing, Vol. 49 (Fall), pp. 41-50, 1985

[8] Kotler Philip,

[9] Santosa, Budi, Purbayu, MS, Ashari, SE, AKT. ***Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS***, Andi, Yogyakarta, 2005

[10] Santoso Singgih, ***SPSS dan EXCEL untuk Mengukur Sikap dan Kepusan Konsumen,*** Elex Media Komputindo, Jakarta, 2006

[11] Sarwono Jonathan, ***Teori dan Praktik Riset Pemasaran dengan SPSS***, Andi, Yogyakarta, 2005

[12] Sudjana, M.A, M.Sc, Prof., Dr, ***Metoda Statistika***, Edisi ke-6, Transiti, Bandung, 1996

[13] Sugiyono, ***Metode Penelitian Bisnis***, Cetakan ke enam. Alfa Betha. Bandung, 2004

[14] Supranto, J, ***Statistik Teori dan Aplikasi***, Edisi Kelima, Jilid 1, Erlangga, Jakarta, 1977

[15] Witanto, ***Memahami Sistem Informasi***, Informatika, Bandung